

Bijlage 2: Programma van Eisen

1. Algemeen

	Inhoud
1.	Uw organisatie, dan wel personeel en/of ingezette derde(n), maakt hetgeen bij de uitvoering van de opdracht ter kennis komt, en waarvan het vertrouwelijke bekend is of redelijkerwijs vermoed kan worden, op geen enkele wijze verder bekend behalve voor zover enig wettelijk voorschrift of uitspraak van de rechter tot bekendmaking daarvan verplicht.
2.	Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever tegen alle eventuele aanspraken die door de Belastingdienst in het kader van de wet Ketenaansprakelijkheid worden gemaakt, evenals tegen eventuele op die wet gebaseerde verhaalaanspraken van onderaannemers die (met een deel van) het werk worden belast.
3.	Opdrachtnemer volgt de voor Opdrachtgever relevante ontwikkelingen inzake wet- en regelgeving en adviseert daarover in de context voor Opdrachtgever. Daarbij is het noodzakelijk Opdrachtgever tijdig te attenderen op (mogelijke) wijzigingen in de wet- en regelgeving en de (mogelijke) impact hiervan voor Opdrachtgever.

2. Assortiment hardware

	Inhoud
1.	Opdrachtnemer is in staat om gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst een breed assortiment ICT-hardware te kunnen leveren.
2.	Opdrachtnemer dient geautoriseerd reseller te zijn van een brede range aan merken. In ieder geval dient Opdrachtnemer geautoriseerd reseller te zijn van twee A-merken MS-Windows laptops en desktops.
3.	Opdrachtnemer dient A-merk Chromebooks te kunnen leveren.
4.	Opdrachtnemer is geautoriseerd reseller van IOS tablets en kan deze leveren tegen Apple voor educatie voorwaarden.
5.	Opdrachtgever kan optioneel randapparatuur en accessoires afnemen bij Opdrachtnemer. Opdrachtgever is voor randapparatuur en accessoires gerechtigd dit ook bij derden af te nemen.
6.	Tenzij expliciet door Opdrachtgever anders aangegeven garandeert Opdrachtnemer de levering van fabrieksnieuwe systemen.
7.	Aangeboden apparatuur is te allen tijde geproduceerd voor de Europese markt waarbij de service (zoals garantieafhandeling en support) in Nederland ondersteund en geleverd wordt.

3. Bestelportal en afleveren

	Inhoud
1.	Periodiek stelt Opdrachtgever in samenspraak met Opdrachtnemer een standaard assortiment vast. Dit is het assortiment waaruit de diverse scholen via een online portal kunnen kiezen bij het aankopen van nieuwe ICT hardware.
2.	Opdrachtnemer stelt een online portal ter beschikking aan geautoriseerde medewerkers van Opdrachtgever voor het plaatsen van bestellingen. De inloggegevens zijn uniek per medewerker en er is geen limiet aan het aantal medewerkers dat kan inloggen. Daarbij gelden de volgende uitgangspunten: a) Opdrachtnemer stelt binnen de portal een online catalogus beschikbaar met daarin opgenomen het overeengekomen standaard assortiment aan hardwareconfiguraties. Het moet voor de besteller daarbij mogelijk zijn om bij een individuele configuratie eenvoudig opties te selecteren, zoals bijvoorbeeld (maar niet uitsluitend) extra geheugen, een toetsenbord of een muis. Welke opties beschikbaar zijn wordt door Opdrachtgever besloten bij het vaststellen van het standaard assortiment aan hardwareconfiguraties. b) De rol van de medewerker bepaalt of er alleen apparatuur bekeken kan worden, of dat de medewerker ook kan bestellen. c) De rol van de medewerker bepaalt welke apparatuur zichtbaar is en besteld kan worden. d) Daarnaast is er voor medewerkers waarvan de rol het toestaat een mogelijkheid om maatwerk bestellingen in te voeren uit het totale assortiment van Opdrachtnemer. e) De catalogus toont per artikel minimaal: een afbeelding ervan, beknopte en uitgebreide productinformatie, actuele prijzen, voorraad en levertijden. f) Prijzen in het portal worden getoond inclusief BTW. g) Autorisaties binnen de catalogus worden ingericht op basis van rollen en kunnen worden beheerd door Opdrachtgever. h) De catalogus voorziet in het instellen van budgetten per medewerker en per eenheid (afdeling). Aan te plaatsen bestellingen wordt een goedkeuringsflow gekoppeld en er vindt een automatisch controle plaats op budgetoverschrijding. i) Per besteller is er een standaard afleveradres. Bij het bestellen is het afleveradres zichtbaar. j) Het is voor een beheerder mogelijk om meerdere afleveradressen vast te leggen bij een besteller. De besteller kan per bestelling uit deze afleveradressen kiezen. k) Geplaatste bestellingen kunnen in het portal gevolgd worden. l) Voor belangrijke updates (zoals bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend, orderbevestigingen en wijzigingen in afleverdata) worden e-mails verzonden. m) Aan bestellingen kunnen BRIN-codes en door Opdrachtgever gedefinieerde kostenplaatsen gekoppeld worden. n) De catalogus beschikt over een rapportagefunctie voor het opstellen van managementinformatie.
3.	Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever in staat om online de orderstatus voor bestellingen te volgen en informeert besteller en de afdeling ICT direct per e-mail zodra er afgeweken wordt van de eerder afgegeven leverdatum. Dit betreft zowel bestellingen uit het standaard assortiment als voor overige bestellingen.
4.	Opdrachtgever (zowel besteller als afdeling ICT) dient per mail over de backorder en termijn van nalevering geïnformeerd te worden of moet de backorder informatie en termijn van nalevering via een online portal in kunnen zien.

	Inhoud
5.	Geautoriseerde medewerkers van Opdrachtgever hebben online inzage in de actuele status van alle openstaande orders in de vorm van een totaaloverzicht. Tevens hebben deze medewerkers inzage in historische data.
6.	Opdrachtnemer dient zonder meerkosten te kunnen leveren op alle huidige en toekomstige locaties van Opdrachtgever en de bijbehorende scholen.
7.	Opdrachtnemer levert orders af bij het afleveradres zoals gemeld bij de bestelling.
8.	Opdrachtnemer stelt zich flexibel op in aflevermoment en tijdstip vanwege doorgang van lessen, toetsen en werkzaamheden binnen de openingstijden van Opdrachtgever en eventueel op verzoek van Opdrachtgever buiten de reguliere openingstijden van de Opdrachtgever gebouwen.
9.	Geautoriseerde medewerkers van Opdrachtgever hebben tot twee dagen voor levering de mogelijkheid om via e-mail het afleveradres te wijzigen. Opdrachtnemer controleert of de betreffende medewerker geautoriseerd is om deze wijziging door te voeren.
10.	Opdrachtnemer kan te allen tijde aantonen dat apparatuur op de juiste plaats en bij de juiste persoon is uitgeleverd.
11.	Indien onverhoopt een bestelling niet volledig uitgeleverd kan worden is Opdrachtnemer in gebreke en dient Opdrachtnemer in overleg te gaan met besteller en ICT. Opdrachtgever heeft het recht de gehele order te annuleren.
12.	In situaties zoals voorgaande eis informeert Opdrachtnemer Opdrachtgever proactief en tijdig en legt de keuze voor deelevering voor. In het geval van een backorder dient Opdrachtnemer in overleg met besteller een nieuwe leverdatum te bepalen (deelevering). Bij overschrijding van de levertermijn naar aanleiding van bovenstaande heeft Opdrachtnemer een signaleringsplicht.
13.	Voor wat betreft aflevering en service houdt Opdrachtnemer zich aan de openingstijden en huisregels van Opdrachtgever en het betreffende organisatieonderdeel. Op verzoek van Opdrachtgever kan hiervan afgeweken worden.
14.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het nakomen van afspraken over de aflevering en service, ongeacht of de aflevering door de Opdrachtnemer zelf gebeurt of een door haar gecontracteerde partij.
15.	Opdrachtnemer levert met iedere bestelling een bestand dat kan worden ingelezen in de CMDB van Opdrachtgever. Uitgeleverde bestellingen kunnen hierdoor worden opgenomen in de CMDB. De volgende informatie is minimaal vereist bij het opvoeren van een CI: 1. Aanschafdatum (start garantiedatum) 2. Besteller 3. Gebruiker 4. Merk en type hardware 5. MAC-adres (indien van toepassing) 6. IMEI-nummer (indien van toepassing) 7. Serienummer 8. Unieke Opdrachtgever code

4. Wijze van oplevering

	Inhoud
1.	Alle hardware dient gebruiksklaar opgeleverd te worden. Dat houdt in dat alle images ingespoeld zijn en dat de hardware direct klaar is voor de medewerker om te gebruiken. Tijdens dit proces zijn de updates voor het besturingssysteem, de drivers, de generieke Opdrachtgever applicaties en de juiste instellingen reeds uitgevoerd, waarbij enkel nog door de gebruiker specifieke instellingen doorgevoerd hoeven te worden. Hij/zij hoeft enkel in te loggen en heeft dan toegang tot alle software en applicaties.
2.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de correcte technische werking op basis van de Opdrachtgever inrichting. Nieuwe modellen of wijzigingen aan bestaande modellen worden voor uitlevering technisch getest door Opdrachtnemer op correct functioneren binnen de Opdrachtgever inrichting.
3.	Alle hardware wordt uitgeleverd met de meest recente updates en drivers.
4.	Gezien de licentiestructuur van Chromebooks, dienen de Chromebooks bij uitleveren een minimale ondersteuningstermijn van 6 jaar te hebben.
5.	Opdrachtnemer dient Chromebooks te registreren op de Google Workspace omgeving van Opdrachtgever en een koppeling hiermee te realiseren, teneinde reeds door RVKO aangeschafte licenties op te halen en te installeren op de Chromebooks.
6.	Aangezien Opdrachtgever over een upgrade licentie beschikt voor Windows, dient Windows apparatuur met de goedkoopst mogelijke licentie die geschikt is voor upgrades geleverd te worden.
7.	Alle geleverde apparatuur wordt door Opdrachtnemer opgevoerd in de beheertooling van Opdrachtgever (Intune en/of Jamf en/of Apple School Manager en/of Google Workspace).
8.	Opdrachtnemer zorgt voor uitlevering voor de juiste versie en instellingen van de BIOS (door Opdrachtgever nader te bepalen).
9.	Opdrachtgever zal de producten na betaling van de factuur als zijn eigendom aanvaarden. Op de afleverlocatie wordt getekend voor ontvangst, wanneer er binnen 10 werkdagen geen bericht is verstuurd betreffende een klacht of probleem door Opdrachtgever is de acceptatie van eigendom rond. Schoolvakanties tellen hierbij niet als werkdag. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor alle schade tot aan de leveringen.

5. Garantie

	Inhoud
1.	Opdrachtnemer garandeert dat voor elk geleverde product de zakelijke garantie van het betreffende merk onverminderd (dus één op één) geleverd en geserviced kan worden. Opdrachtnemer is het aanspreekpunt voor Opdrachtgever bij de afhandeling van garantie.
2.	Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om bij de aanschaf van nieuwe ICT hardware diverse aanvullende service- en garantiepakketten af te nemen, bovenop de zakelijke garantie, waaronder ten minste 'next business day on-site'.
3.	Periodiek wordt bepaald welke aanvullende service en/of garantie afgenomen zal worden bij het standaard assortiment.
4.	De verlengde garantie dient minimaal dezelfde voorwaarden te hebben als de fabrieksgarantie.

5.	Gedurende de (verlengde) garantie- en servicetermijn worden geen verzend-, onderhouds-, reparatie-, onderzoeks- en voorrijkosten berekend. Defecte systemen die buiten de garantie vallen worden conform afspraak in behandeling genomen. Indien er kosten aan reparatie verbonden zijn wordt een kostenopgave verstrekt, waarna de school hierop akkoord geeft. Eventuele onderzoekskosten mogen alleen in rekening worden gebracht indien dit met de betreffende school vooraf is afgestemd. Tevens worden er geen voorrijkosten gedeclareerd.
6.	De garantie en/of het service contract gaat in op de datum van aflevering van het product aan Opdrachtgever zoals op de bijgevoegde pakbon vermeld is.
7.	Aan het einde van de looptijd van de overeenkomst draagt Opdrachtnemer onderhoud en garanties op wens van Opdrachtgever over.

6. Service en storingen

	Inhoud
1.	Opdrachtnemer verleent service en onderhoud op apparatuur. Hieronder wordt in ieder geval verstaan: correctief onderhoud. Correctief onderhoud betreft het opsporen en herstellen van storingen door Opdrachtnemer, die Opdrachtgever bij Opdrachtnemer heeft gemeld of die Opdrachtnemer anderszins bekend zijn geworden.
2.	De ICT medewerkers van Opdrachtgever zullen het eerste aanspreekpunt zijn voor klachten vanuit de locaties. Hij zal een klacht/storing in eerste instantie proberen op te lossen. Opdrachtnemer gaat derhalve akkoord dat Opdrachtgever de apparatuur onderzoekt met als doel om storingen/klachten te verhelpen dan wel goed te kunnen inschatten.
3.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het afsluiten van de juiste service contracten met fabrikant om de gewenste oplostijden voor hardware verstoringen te realiseren. Deze service contracten maken transparant onderdeel uit van de prijsstelling van de desbetreffende apparatuur.
4.	Opdrachtnemer kan indien gewenst voor alle aan Opdrachtgever geleverde producten on-site garantieafhandeling (laten) verzorgen en zal zich inspannen om de tijd voor het afhandelen van de garantie zo kort mogelijk te houden.
5.	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat geautoriseerde ICT medewerkers van Opdrachtgever de systeemkasten van de door Opdrachtnemer geleverde systemen mogen openen, teneinde hier uitbreidingen in aan te brengen zonder dat als gevolg hiervan de garantie vervalt.
6.	Alle storingsmeldingen worden via een online portal of telefoon/mail (helpdesk) bij Opdrachtnemer doorgegeven door medewerkers van Opdrachtgever. Daarbij kan een intern referentienummer opgegeven worden. Bij afmelding van een storing meldt Opdrachtnemer dat terug aan Opdrachtgever o.b.v. het referentienummer.
7.	Opdrachtgever dient de status van de openstaande incidenten online in te kunnen zien waarbij gezocht kan worden op basis van het interne referentienummer.
8.	De Opdrachtnemer is in voorkomende gevallen verantwoordelijk voor het kosteloos en on-site uitvoeren van noodzakelijke aanpassingen aan geleverde hardware als gevolg van fabricagefouten.
9.	Indien een verzoek dat volgens RVKO binnen garantie is aangemeld, tot een reparatie leidt die buiten de gestelde garantie- en of servicetermijn blijkt te vallen, maakt Opdrachtnemer eerst een offerte voor de te maken kosten, alvorens na akkoord van ICT over te gaan tot reparatie.

10.	Opdrachtgever kan apparatuur die niet volgens specificaties functioneert binnen twee weken na ontvangst kosteloos retourneren, waarbij Opdrachtnemer apparaat van hetzelfde merk en model met tenminste dezelfde specificaties ter beschikking stelt.
-----	---

7. Privacy en gegevensbescherming

	Inhoud
1.	De systemen en processen van de Opdrachtnemer dienen de Dienstverlening te borgen en te garanderen. Hierbij wordt minimaal het volgende in acht genomen: a) Partijen zullen in het kader van deze overeenkomst een verwerkersovereenkomst sluiten waarin de kaders worden vastgelegd omtrent de verwerking van de persoonsgegevens door Opdrachtnemer. De verwerkersovereenkomst maakt vervolgens onlosmakelijk onderdeel uit van de Overeenkomst. (Verwerkersovereenkomst is als bijlage bijgesloten bij de aanbestedingsdocumenten) b) Opdrachtnemer garandeert dat de ten behoeve van Opdrachtgever te verwerken persoonsgegevens te allen tijde in overeenstemming met de Algemene verordening gegevensbescherming en andere toepasselijke wet- en regelgeving worden verwerkt; c) Opdrachtnemer garandeert dat de ten behoeve van Opdrachtgever te verwerken persoonsgegevens uitsluitend worden verwerkt in de Europese Economische Ruimte en/of in landen waarvan de Europese Commissie heeft bepaald dat deze een passend beschermingsniveau bieden.

8. Prijzen en facturatie

	Inhoud
1.	Prijzen zijn gebaseerd op de opslagpercentages zoals opgegeven door Opdrachtnemer in het prijzenblad bij zijn Inschrijving.
2.	De inkooprijzen van Opdrachtnemer dienen objectief en controleerbaar te zijn voor de Opdrachtgever. Opdrachtgever is bevoegd om op elk door hem in redelijkheid gewenst moment tijdens de uitvoering van de Overeenkomst op zijn kosten een controle te laten uitvoeren door een of meer auditors teneinde te doen vaststellen of afgegeven inkooprijzen voldoen aan het bepaalde in de Overeenkomst. Opdrachtgever wijst de auditor(s) aan. Opdrachtnemer is verplicht aan dit onderzoek zijn medewerking te verlenen, waaronder begrepen het inzage geven in alle financiële bescheiden met betrekking tot de inkooprijzen en brutowinstmarge. Als blijkt dat niet de juiste prijs aan Opdrachtgever is doorberekend, heeft Opdrachtgever het recht de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden
3.	Voor het berekenen van de daadwerkelijke prijs van de nog nader te bepalen aantallen toestellen, hanteert Opdrachtnemer altijd de meest actuele versie van de inkooprijzen en het door Opdrachtnemer opgegeven opslagpercentage.
4.	Opdrachtgever kan periodiek om een prijs voor bulkbestelling vragen, waarbij de prijsopbouw afwijkt van de tarieven zoals opgegeven door Opdrachtnemer bij zijn Inschrijving.
5.	In geval van (landelijke) acties/aanbiedingen van opdrachtnemer of een producent, dient de Opdrachtgever ook van deze speciale condities gebruik te kunnen maken.
6.	Opdrachtnemer draagt zorg voor één factuur per levering met referentie naar het kostenplaatsnummer van de school of afdeling.
7.	Elke school heeft een eigen kostenplaatsnummer.
8.	U dient alle facturen, in PDF, te versturen aan factuur@rvko.nl

	U dient de facturen voor de TMH, in PDF, te versturen aan factuur@thomasmorehs.nl U dient de facturen voor de TML, in PDF, te versturen aan tmlfactuur@thomasmorehs.nl U dient de facturen voor de SKPR, in PDF, te versturen aan factuur@skpr.nl Op deze facturen staan naast de fiscale factuureisen minimaal de volgende informatie: • Bedrag exclusief BTW; • BTW; • Bedrag inclusief BTW; • Contractnummer / inkoopordernummer; • Kostenplaatsnummer (hiermee wordt een school aangeduid);* • Facturatie per school (geen verzamelfactuur); • Uitsplitsing in hardware en software; • Vaste contactpersoon met betrekking tot facturen (debiteurenadministratie). Facturen die deze informatie niet vermelden, worden niet in behandeling genomen en worden aan u geretourneerd.
9.	Facturatie vindt na levering plaats. Betaling geschiedt binnen 30 dagen na factuurdatum.
10.	Als de Opdrachtnemer signaleert dat er werkzaamheden buiten de scope benodigd zijn, die niet in de opdracht zijn inbegrepen dan meldt hij dit voortijdig, met een inschatting van de meerkosten.

9. Dienstverlening

	Inhoud
1.	Er zal minimaal éénmaal per jaar op locatie van Opdrachtgever een overleg plaats vinden tussen Opdrachtnemer en een vertegenwoordiging van Opdrachtgever over uitvoering van de Overeenkomst. Tijdens dit overleg zullen een rapportage en eventuele verbetervoorstellen worden besproken.
2.	Opdrachtnemer wijst gedurende de looptijd van het contract één vaste contactpersoon aan. Opdrachtnemer zorgt voor vervanging bij eventuele meerdaagse afwezigheid van contactpersoon. Communicatie op strategisch/tactisch niveau vindt alleen plaats met de daarvoor aangestelde contactpersoon binnen Opdrachtgever.
3.	Opdrachtnemer mandateert een contactpersoon rechtsgeldig voor het nemen van de benodigde beslissingen voor de uitvoering van de Overeenkomst.
4.	Opdrachtnemer stelt een helpdesk ter beschikking voor support en voor commerciële vragen. Deze helpdesks zijn telefonisch bereikbaar tijdens kantooruren (08.30 – 17.00 uur).
5.	Per kwartaal zal er een rapportage opgeleverd worden door Opdrachtnemer. De volgende onderwerpen dienen tot uitdrukking te komen: 1. Omzet: over de betreffende periode 2. Omzet: inkopen per productgroep gesplitst per maand 3. Omzet: Year to Date per productgroep 4. Aantallen inkopen per product uit standaard assortiment per maand 5. Bestellingen 6. Aantal geplaatste bestellingen gesplitst per maand 7. Levertijden per geplaatste bestelling gecategoriseerd conform overeen te komen schema 8. Aantal openstaande orders gesplitst per kostenplaats 9. SLA rapportage: KPI's en PI's zoals overeengekomen in de SLA

6.	Opdrachtnemer garandeert dat het in te zetten personeel minimaal de deskundigheid en ervaring bezit die nodig is voor het met voldoende kwaliteit uitvoeren van de opdracht.
7.	Alle voor opdrachten van Opdrachtgever in te zetten personeelsleden communiceren in de Nederlandse taal, zowel schriftelijk als mondeling vloeiend.
8.	Opdrachtnemer garandeert de professionele onafhankelijkheid van het in te zetten personeel (inclusief verantwoordelijke leidinggevers) en onafhankelijke totstandkoming van projectresultaten en uit te voeren diensten. Uw organisatie en het in te zetten personeel mag geen belangen hebben bij de inzet van bepaalde methodes, middelen of bij bepaalde uitkomsten van te verrichten onderzoeken of aanschaftrajecten. Opdrachtnemer zal geen opdrachten voor Opdrachtgever mogen uitvoeren indien de onafhankelijke totstandkoming van uw dienstverlening niet gegarandeerd is.
9.	Bij inzet van personeel van onderaannemers (inclusief zzp-ers) blijft Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de kwaliteit van de aan Opdrachtgever geleverde diensten. Opdrachtnemer streeft ernaar dat bij inzet van personeel van onderaannemers bij Opdrachtgever, voor Opdrachtgever geen merkbaar verschil is in de kwaliteit van de dienstverlening, de uitvoering en de werkwijze van het personeel van onderaannemers ten opzichte van de situatie waarbij Opdrachtnemer eigen personeel inzet. Onderaannemers zullen niet direct aan Opdrachtgever factureren.
10.	Opdrachtnemer zal wanneer de Overeenkomst wordt ontbonden en/of van rechtswege eindigt, actief en zonder het berekenen van kosten meewerken aan de transitie van de dienstverlening naar de nieuwe contractant.

10. Juridische eisen

	Inhoud
1.	Alle afspraken tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer zullen schriftelijk middels een overeenkomst worden vastgelegd. Afspraken die niet worden vastgelegd hebben geen rechtskracht.
2.	Geschillen zullen worden beslecht bij de rechtbank te Rotterdam.